MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Redes y Telecomunicaciones
Código del Cargo:	3010.04	**Código del Puesto:**	3010
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Gestor de Comunicaciones	**Reporta a:**	Jefe Área de Redes y Telecomunicaciones
Objetivo del Cargo:	Profesional encargado de la configuración, instalación, prueba, puesta en operación, evaluación y seguimiento de la calidad del servicio brindado con relación a la comunicación unificada, cumpliendo con las metodologías y estándares establecidos, apoyando así la continuidad del negocio.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y tareas encomendadas relativas a la dependencia.
			2	Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas dependencias del conglomerado que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
			3	Acatar, controlar y dar seguimiento a la aplicación de las políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con la dependencia.
			4	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su dependencia e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			5	Elaborar y llevar el control de las bitácoras de eventos, cronogramas de trabajo, minutas de las reuniones a las que asiste, estadísticas; así como los informes que requieran las labores del puesto.
			6	Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
			7	Supervisar personal técnico-profesional según corresponda, para verificar el cumplimiento de metas y objetivos.
			8	Confeccionar y presentar informes diversos sobre actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
			9	Participar en reuniones con la jefatura para la asignación de prioridades de tareas.
			10	Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
			11	Investigar, crear, proponer y difundir nuevas formas de trabajo y herramientas para la automatización y gestión de los recursos informáticos propios de la dependencia.
			12	Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			13	Ejecutar labores de mantenimiento correctivo y preventivo sobre los diferentes elementos de redes que soportan la plataforma de comunicaciones unificadas.
			14	Generar informes de capacidad y desempeño de la infraestructura tecnológica.
			15	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			16	Gestionar cambio de extensiones en el Active Directory (AD) y enlaces de comunicaciones WAN con proveedores externos.
			17	Creación de extensiones telefónicas y configuración de teléfonos en el Call Manager, así como validar los usuarios importados del AD, estableciendo el perfil respectivo para cada usuario.
			18	Configuración de nuevas redes LAN de telefonía IP y video llamadas y gestionar la creación de subred DHCP en servidores empresariales para VLANs de telefonía IP.
			19	Instalar los aplicativos correspondientes de comunicación en las computadoras de los usuarios.
			20	Atender reportes de fallas de equipos de comunicaciones y averías de enlaces, tales como WAN, redes LAN (red de área local), así como asistir de manera remota a usuarios internos por fallas en las redes o en los equipos de
			21	Coordinar y participar en la instalación y configuración de teléfonos en las estaciones de trabajo.
			22	Configuración de funcionalidades opcionales para usuarios que lo soliciten tales como: configurar y/o cambiar códigos de salida para usuarios de telefonía para llamadas hacia la PSTN, salida internacional, entre otros.
			23	Realizar actualizaciones de diagramas y configuraciones.
			24	Velar por el mantenimiento preventivo de los equipos y servidores de la solución de comunicaciones unificadas.
			25	Monitorear la calidad de las llamadas provenientes de la red MPLS (retraso de paquetes, variación de retraso de paquetes y pérdida de paquetes) y ejecutar el desvío de las llamadas a través de la red telefónica pública o
			26	Gestionar y analizar los reportes de monitoreo y asegurar parámetros como Jitter, Delay, latencia, consumo de los anchos de bandas, etc.
			27	Llevar control y monitoreo de los certificados digitales utilizados por la nueva plataforma de comunicaciones unificadas.
			28	Realizar ajustes, actualizaciones, parches y afinamientos a la aplicación.
			29	Participar en las pruebas del Plan de Continuidad de TI y formar parte de los equipos de recuperación en caso de ser requerido.
			30	Atender los incidentes y problemas que le sean asignados según el proceso vigente para dicho fin.
			31	Realizar y gestionar las solicitudes de nuevos servicios de telecomunicaciones.
			32	Velar y mantener el inventario del equipo de comunicaciones.
			33	Acatar normas, políticas y procedimientos asociados al ámbito de redes y telecomunicaciones.
			34	Realizar giras a nivel nacional para la instalación de dispositivos telefónicos y de comunicaciones.
			35	Atender recomendaciones de Auditoria que surjan a partir de mejoras en la infraestructura tecnológica.
			36	Elaborar informes de capacidad y desempeño sobre los diferentes componentes de TI., que soportan el servicio de telefonía IP y videoconferencias.
			37	Administrar herramientas de comunicaciones unificadas como Cisco Prime, Call Manager, Gateways, ABM, Unity, entre otras.
			38	Llevar control sobre el uso y disponibilidad del licenciamiento de comunicaciones unificadas.
			39	Participar en la elaboración de políticas y procedimientos.

				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			40	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			41	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			42	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			43	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			44	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			45	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			46	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			47	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			48	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**	
	Formación Académica:	Bachillerato en Informática, Telecomunicaciones, Ingeniería Electrónica.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas.

CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Configuración y administración de redes LAN/WAN.
	2. Conocimiento sobre telefonía IP y Comunicaciones Unificadas de Cisco (Call Manager)
	3. Configuración de equipos activos de red como Switch, Router, Acces Point, teléfonos IP
	4. Modelo OSI y TCP/IP
	5. VoIP(SIP, RTP, H323)
	6. Codecs de voz (G711,G729, llbc)
	7. Scripting, programación Perl y Python
	8. Calidad de Servicio para voz y video (QoS)
	9. Encripcion IPSec y SSL
	10. Capturas, análisis e interpretación de tramas con Wireshark
	11. Sistemas operativos Windows y Linux
	12. Certificado como CCNP de Voz

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**
	1. Idioma inglés intermedio
	2. Tecnología Cisco Nexus para Data Center
	3. Virtualización de Redes y Servidores (VMWARE)
	4. Tecnología ACI de Cisco
	5. Conocimiento en metodología ITIL y Cobit
	6. Seguridad de la información

CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Este perfil se aprueba por la GGC, según Acta DGCA-Act.005-2018 (División Gestión de Calidad) y GGC-459-2018.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**